

## Klachten reglement intern

**1.1 Kindcentrum Supertof de Lutte B.V.**

een aangesloten rechtspersoon of natuurlijk persoon die in organisatorische verband een voorziening in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van kinderopvang.

**1.2 Directie**

de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de betreffende organisatie.

**1.3 Leidinggevende/management**

de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directie leiding geeft aan de organisatie: Locatiemanager.

**1.4 Pedagogisch medewerker (v/m)**

persoon die verantwoordelijkheid heeft over de dagelijkse opvang van de groep kinderen.

**1.5 Medewerker**

iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan betreffende kinderopvangorganisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van genoemde organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

**1.6 Geledingen**

de lagen binnen de organisatie waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkent binnen de organisatie, van hoog naar laag: directie, management en groepsleiding.

**1.7 Externe klachtencommissie**

deze werkt voor de organisatie, kan worden ingeschakeld door klanten van de aangesloten organisatie wanneer de beslissing in interne klachtenprocedure van de organisatie niet tot tevredenheid heeft geleid. Zij kunnen altijd advies inwinnen bij het Boink.

**1.8 Gebruiker/klant**

een natuurlijk persoon, de wettelijke vertegenwoordiger of verzorger, die gebruik maakt van een kinderopvangvoorziening van Kindcentrum Supertof de Lutte. een zakelijk persoon (bedrijf/organisatie) die in het kader van bedrijfsgerichte kinderopvang gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.

**1.9 Klager**

een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Kindcentrum Supertof de Lutte, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan genoemde organisatie.

**1.10 Klacht**

een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van Kindcentrum Supertof de Lutte, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen beslissingen, of het nalaten daarvan, van Kindcentrum Supertof de Lutte in een zaak waarin de klager een belang

heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte betreffen.

## **Artikel 2 Klachtenprocedure**

**2.1** Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant, d.w.z. ouder(s) of verzorger(s);
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

**2.2** De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

**2.3** Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

**2.4** De klager is gerechtigd de klacht binnen de organisatie in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van de organisatie. Aanbeveling voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.

**2.4a** Bij de pedagogisch medewerker in te dienen klachten betreffen:

- het functioneren van de pedagogisch medewerker en/of kinderen

**2.4b** Bij het kwaliteitsmanagement in te dienen klachten betreffen:

- gezondheid/veiligheid m.b.t. accommodatie en spelmaterialen;
- gezondheid/veiligheid m.b.t. hygiëne en voeding

**2.4c** Bij de vestigingsmanager/directie in te dienen klachten betreffen:

- procedures binnen een groep;
- procedures binnen de vestiging;
- de huisregels en tijden;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid
- financiële zaken

## **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

**3.1** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet in overleg met een hogere geleding binnen de organisatie. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.

**3.2** De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage t.b.v. Kindcentrum Supertof.

**3.3** Een klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend aan een van de bovengenoemde gelding. Daarvoor dient men een klachten/verbeterformulier in te vullen. Deze is verkrijgbaar op de groepen.

**3.4** De ontvangst van een klacht wordt na binnenkomst binnen zeven werkdagen bevestigd aan de klager.

**3.5** De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 3 keer 2 weken. Kindcentrum Supertof de Lutte draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijn. De twee weken die Kindcentrum Supertof heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 6 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

**3.6** Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

**3.7** Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

**3.8** De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de betrokken partijen voorgelegd. Beide partijen kunnen daar schriftelijk of mondeling op reageren.

**3.9** De externe klachtencommissie deelt haar bevindingen en eindadvies schriftelijk en gemotiveerd Aan de directie, de klager en de eventueel betrokken medewerker(s).

#### **Artikel 4 Bijstand**

Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich laten bijstaan c.q. vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen persoon.

#### **Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen**

**5.1** Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

**5.2** De organisatie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

#### **Artikel 6 Inzagerecht**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

### **Artikel 7 Beslissing Kindcentrum Supertof de Lutte**

Kindcentrum Supertof de Lutte stelt klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Kindcentrum Supertof de Lutte deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

### **Artikel 8 Beslissingen Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte na advies externe klachtencommissie**

De directie neemt binnen een maand na ontvangst van het eindadvies van de klachtencommissie een beslissing over de afhandeling van de klacht.

Indien de zwaarwegende redenen daartoe aanleiding geven kan deze termijn met nog een maand verlengd worden. Binnen vijf werkdagen na besluitvorming door de directie worden de klager en de externe klachtencommissie hierover schriftelijk geïnformeerd.

### **Artikel 9 Externe klachtencommissie**

Wanneer de klager niet tevreden is over de beslissing in hoogste geleding kan de klager binnen zes weken, zijn/haar klacht voorleggen aan:

\* Landelijk klachtenloket Kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij bovengenoemde, in te dienen, en stelt haar een klachten/verbeterformulier en reglement ter beschikking. Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte attendeert klager op externe instanties waar hij/zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van een klacht.

Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht als vertegenwoordiger op te treden.

### **Artikel 9 Geheimhouding**

Een ieder is geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ten kennis is gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

### **Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling**

Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

### **Artikel 11 Vaststelling en wijziging van reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van Kindcentrum Supertof Kindcentrum de Lutte. Wijzigingen zullen voor advies eerst worden voorgelegd aan de Oudercommissie. Uitgesloten van wijzigingen worden de maximale termijn van 3 maal 2 weken en het maximum aantal van 3 geledingen voor de klachtbehandeling.

### **Artikel 12 Inwerkingtreding**

Het reglement treedt in werking op uiterlijk ....., datum

Handtekening voorzitter oudercommissie

Handtekening houder